



Décision de télécom CRTC 2007-91

Ottawa, le 27 septembre 2007

Télébec, Société en commandite – Demande d'abstention de la réglementation des services locaux de résidence

Référence : 8640-T78-200708290 et 8640-C12-200706351

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande d'abstention de la réglementation des services locaux de résidence présentée par Télébec, Société en commandite (Télébec) concernant cinq circonscriptions au Québec. Le Conseil rejette par ailleurs la demande d'abstention de Télébec concernant une autre circonscription au Québec.

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Télébec, Société en commandite (Télébec), datée du 25 mai 2007, dans laquelle la compagnie réclamait que le Conseil s'abstienne de réglementer les services locaux de résidence¹ dans six circonscriptions au Québec.
2. Le Conseil a reçu des mémoires et/ou des données concernant la demande de Télébec et/ou des demandes d'abstention locale en général provenant des organismes et sociétés suivants : Access Communications Co-operative Limited; Amtelecom Cable Limited Partnership; Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Bell Mobilité Inc.; Bragg Communications Inc., faisant affaire sous le nom d'EastLink; Bruce Telecom; Canadian Cable Systems Alliance Inc.; Cogeco Cable Inc.; CoopTel; Distributel Communications Limited; Execulink Telecom Inc.; Globility Communications Corporation; Robert Macaulay; Maskatel inc. (Maskatel); Mountain Cablevision Ltd.; MTS Allstream Inc.; Nexicom Telecommunications Inc.; Primus Telecommunications Canada Inc.; le Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (les Groupes de défense des consommateurs); Quebecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; 9164-3122 Québec inc., faisant affaire sous le nom de Sogetel Numérique; Télébec; Téléphone Drummond inc.; la Société TELUS Communications; Wightman Communications Ltd.; et WTC Communications.
3. Le Conseil a fermé le dossier de l'instance après avoir reçu une lettre de Télébec, datée du 15 août 2007, dans laquelle la compagnie modifiait la liste des services pour lesquels elle demandait l'abstention.
4. Le Conseil a examiné la demande de Télébec en fonction du critère d'abstention locale énoncé dans la décision de télécom 2006-15, telle que modifiée par le décret de la gouverneure en conseil C.P. 2007-532 du 4 avril 2007 intitulé *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15* (la décision de télécom 2006-15 modifiée). Plus précisément, il a examiné les éléments suivants :

¹ Dans la présente décision, l'expression « services locaux de résidence » désigne les services locaux de base qu'utilisent les clients de résidence pour accéder au réseau téléphonique public commuté ainsi que les frais de service, les fonctions et les services auxiliaires connexes.

- a) Marché de produits
 - b) Critère de présence de concurrents
 - c) Résultats de la qualité du service (QS) aux concurrents
 - d) Plan de communications
5. Le Conseil abordera également, sous la rubrique « Autres questions », une question supplémentaire soulevée par Télébec dans sa demande, soit la limitation de la responsabilité.

Analyse du Conseil et résultats

a) Marché de produits

6. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant la liste des services locaux de résidence que Télébec a proposée.
7. Le Conseil fait remarquer que Télébec a réclamé l'abstention de la réglementation concernant 24 services locaux de résidence tarifés, dont 20 figuraient dans la liste des services établie dans la décision de télécom 2005-35.
8. Le Conseil fait également remarquer qu'un des services inclus dans la demande de Télébec, à savoir le Plan RAFA de radiation administrative des frais des appels interurbains, secteur « Lac-à-Foin » (article 1.4), est offert dans une seule circonscription, laquelle n'est pas visée par la demande. Ce service est donc exclu du marché pertinent de produits examiné dans la présente décision.
9. Le Conseil signale que quatre des services énoncés dans la demande de Télébec n'étaient pas inclus dans la liste des services établie dans la décision de télécom 2005-35. Le Conseil fait remarquer qu'un de ces services, à savoir Téléphonie évoluée (article 2.19), correspond à la définition des services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2 et donc est admissible à l'abstention. Les trois autres services, à savoir Forfait résidentiel (article 2.17), Forfait téléphonie évoluée et service Internet (article 2.20) et Forfait téléphonie évoluée, service Internet et ordinateur (article 2.21), étaient exclus des services locaux admissibles énoncés dans la décision de télécom 2005-35 parce qu'ils s'agissaient de forfaits. Dans cette décision, le Conseil a fait remarquer « qu'une approbation tarifaire n'est pas requise dans le cas d'un groupe qui n'inclut pas de services tarifés ». Le Conseil conclut donc qu'il n'a pas à prendre de décision d'abstention concernant les groupes de services qui n'incluent pas de services tarifés.
10. La liste des services approuvés se trouve en annexe à la présente décision.

b) Critère de présence de concurrents

11. Le Conseil fait remarquer que Télébec a demandé l'abstention de la réglementation des services locaux de résidence dans six circonscriptions au Québec.
12. Le Conseil fait également remarquer que les renseignements que les parties ont fournis confirment qu'il existe, en plus de Télébec, au moins deux autres fournisseurs indépendants de services de télécommunication dotés d'installations, y compris des fournisseurs de services

sans fil mobiles, qui offrent des services locaux dans le marché et qui peuvent desservir au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux de résidence que Télébec est en mesure de desservir dans les circonscriptions de Château-Richer, de Contrecoeur, de Mont-Laurier et de Saint-Ours. Par conséquent, le Conseil conclut que ces quatre circonscriptions satisfont au critère de présence de concurrents.

13. Le Conseil signale que Maskatel a indiqué ne pas pouvoir desservir au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux de résidence que Télébec peut desservir dans la circonscription de Saint-Thomas-d'Aquin. Cependant, le Conseil fait remarquer que Maskatel n'a fourni aucun renseignement sur la capacité de son réseau dans cette circonscription.
14. Le Conseil estime qu'il serait déraisonnable de refuser l'abstention pour cette circonscription simplement parce que le concurrent n'a pas fourni l'information requise relativement à sa présence dans la circonscription. Selon l'expérience du Conseil, un concurrent ne dessert pas effectivement tous les clients qu'il pourrait desservir. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de présumer qu'un concurrent a la capacité de desservir un pourcentage nettement plus élevé du marché que celui qu'il dessert actuellement. Selon le Conseil, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un concurrent soit capable de desservir au moins trois fois le nombre de clients qu'il dessert actuellement. Dans ce cas, le Conseil fait remarquer que Maskatel détient une part importante du marché dans la circonscription de Saint-Thomas-d'Aquin.
15. Le Conseil estime, à la lumière des éléments de preuve déposés dans le cadre de la présente instance, qu'il est raisonnable de conclure que Maskatel a la capacité de desservir au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux de résidence que Télébec est en mesure de desservir dans la circonscription de Saint-Thomas-d'Aquin. Le Conseil fait remarquer que les renseignements que les parties ont fournis confirment qu'il existe, en plus de Télébec et de Maskatel, au moins un autre fournisseur indépendant de services de télécommunication doté d'installations, y compris des fournisseurs de services sans fil mobiles, qui offre des services locaux dans le marché et qui est en mesure de desservir au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux de résidence que Télébec peut desservir dans la circonscription de Saint-Thomas-d'Aquin. Le Conseil conclut donc que cette circonscription satisfait au critère de présence de concurrents.
16. Quant à l'autre circonscription, soit Sainte-Victoire, le Conseil conclut qu'elle ne satisfait pas au critère de présence de concurrents, étant donné que les autres fournisseurs de services de télécommunication filaires fixes ne peuvent desservir au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux de résidence que Télébec est en mesure de desservir.

c) Résultats de la QS aux concurrents

17. Le Conseil fait remarquer que Télébec a déposé des résultats de la QS aux concurrents pour la période s'échelonnant d'octobre 2006 à mars 2007.
18. Le Conseil a examiné les résultats de la QS aux concurrents de Télébec et conclut que la compagnie a prouvé qu'au cours de la période de six mois :
 - i) elle a respecté, en moyenne, la norme QS pour chaque indicateur énoncé à l'annexe B de la décision de télécom 2006-15 modifiée, tel qu'énoncé dans la décision de télécom 2005-20, en ce qui a trait aux services qu'elle a fournis aux concurrents dans son territoire;

- ii) elle n'a pas fourni régulièrement à l'un ou l'autre des concurrents des services inférieurs aux normes QS.

19. Par conséquent, le Conseil juge que les résultats de la QS aux concurrents de Télébec satisfont au critère concernant la QS aux concurrents.

d) Plan de communications

20. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que les plans de communications des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) étaient inadéquats et ont proposé que les compagnies abordent des éléments précis et détaillés dans leurs plans. En réponse, les ESLT ont indiqué que la demande des Groupes de défense des consommateurs serait mieux traitée dans le cadre d'une demande de révision et de modification de la décision de télécom 2006-15 modifiée.

21. Le Conseil fait remarquer que la décision de télécom 2006-15 modifiée précise que le plan de communications devrait décrire comment l'ESLT entend expliquer l'abstention locale aux clients du marché pertinent, les informer de l'offre à long terme du service local de base autonome sur ce marché et leur fournir les coordonnées des personnes-ressources auxquelles ils peuvent s'adresser s'ils ont des questions ou des préoccupations.

22. Le Conseil a revu le projet de plan de communications de Télébec et est convaincu qu'il respecte en général les exigences en matière d'information énoncées dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. Cependant, le Conseil estime que la compagnie doit y apporter les modifications suivantes (les caractères en italique représentent les modifications à apporter) :

- i) Modifier le deuxième point de la section intitulée « Objectifs » comme suit :

Aviser les abonnés des services de résidence que le CRTC a ordonné à Télébec de maintenir certaines exigences, comme continuer à offrir dans les régions faisant l'objet d'une abstention un service local de base de résidence autonome à des tarifs ne dépassant pas les derniers approuvés par le CRTC.

- ii) Modifier le troisième point de la section intitulée « Objectifs » comme suit :

Aviser les abonnés qu'à compter du (date), le CRTC ne réglementera plus les prix et la plupart des modalités concernant les services téléphoniques locaux dans votre région, mais que ceux-ci le seront aux termes des conditions de service non réglementées de Télébec fixant les droits fondamentaux, les obligations et les restrictions applicables à la Compagnie et à ses abonnés.

- iii) Fournir les adresses postales de chacun des organismes énumérés dans le plan de communications.

- iv) Ajouter l'information suivante à la liste des personnes-ressources, après les coordonnées de Télébec et avant celles du Conseil :

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Site Web

www.ccts-cprst.ca

Courriel

Renseignements généraux : info@ccts-cprst.ca

Plaintes : plaintes@ccts-cprst.ca

Téléphone

Sans frais : 1-888-221-1687

Région d'Ottawa : 613-244-9585

Numéro de télécopieur sans frais : 1-877-782-2924

Adresse postale

C.P. 81088, Ottawa (Ontario) K1P 1B1

- v) Ajouter l'information suivante à la liste des personnes-ressources, après les coordonnées du Conseil :

Passerelle d'information pour le consommateur canadien – Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
6^e étage Ouest
Ottawa (Ontario)
K1A 0H5
Tél. : 613-946-2576
Courriel : info.consommation@ic.gc.ca

23. Le Conseil **approuve** le plan de communications proposé avec les modifications susmentionnées. Le Conseil ordonne à Télébec de fournir à ses abonnés les documents de communication qui en résultent, et ce dans les deux langues officielles, au besoin.

Autres questions

Limitation de la responsabilité

24. Télébec a fait remarquer que les ordonnances antérieures sur l'abstention, notamment dans la décision de télécom 97-19, comprenaient une clause de « limitation de la responsabilité » pour tenir compte de la période transitoire entre la réglementation totale et l'abstention de la réglementation. Télébec a demandé au Conseil d'inclure dans sa décision une clause portant sur la limitation de la responsabilité et, à titre d'exemple, a proposé le libellé suivant :

[traduction] Toute disposition limitant la responsabilité dans les contrats ou accords actuels conclus avec les abonnés demeurera en vigueur selon la plus longue des deux périodes suivantes : (i) 90 jours après la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance d'abstention et (ii) jusqu'à l'expiration de tels contrats ou autres accords, selon les modalités de ceux-ci.

25. Le Conseil fait remarquer qu'il a traité expressément de cette question dans la décision de télécom 2006-15 modifiée lorsqu'il a énoncé ce qui suit :

Le Conseil souligne que toute disposition qui limite la responsabilité dans un contrat ou un arrangement en vigueur, à la date de la décision du Conseil approuvant l'abstention dans un marché pertinent, demeurera valide jusqu'à son expiration. De tels contrats ou arrangements seront considérés comme terminés à la date ou de la façon prévue à cet égard, malgré toute disposition contractuelle qui fixe les prolongations.

26. Le Conseil estime que cet énoncé traite les préoccupations de Télébec et qu'aucune autre disposition concernant la limitation de la responsabilité n'est requise dans la présente décision.

Conclusion

27. Le Conseil conclut que la demande de Télébec respecte tous les critères d'abstention locale énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée pour les circonscriptions de Château-Richer, de Contrecoeur, de Mont-Laurier, de Saint-Ours et de Saint-Thomas-d'Aquin.
28. Conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil juge, comme question de fait, que la décision de s'abstenir, dans la mesure précisée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer les services locaux de résidence énumérés à l'annexe ainsi que les futurs services qui correspondent à la définition de services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2 et qui ne s'appliquent qu'aux abonnés des services de résidence, dans les circonscriptions de Château-Richer, de Contrecoeur, de Mont-Laurier, de Saint-Ours et de Saint-Thomas-d'Aquin, serait conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
29. Conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi*, le Conseil juge, comme question de fait, que ces services locaux de résidence dans ces circonscriptions sont soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des usagers de ces services.
30. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil juge, comme question de fait, que s'abstenir, dans la mesure spécifiée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer ces services locaux de résidence dans ces circonscriptions n'aurait vraisemblablement pas pour effet de compromettre indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour leur fourniture.
31. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande que Télébec a présentée en vue d'obtenir l'abstention de la réglementation des services locaux énumérés à l'annexe ainsi que de futurs services qui correspondent à la définition de services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2, qui ne s'appliquent qu'aux abonnés des services de résidence, dans les circonscriptions de Château-Richer, de Contrecoeur, de Mont-Laurier, de Saint-Ours et de Saint-Thomas-d'Aquin, sous réserve des pouvoirs et fonctions que le Conseil a conservés tels qu'énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. Cette mesure prend effet à compter de la date de la présente décision. Le Conseil ordonne à Télébec de soumettre à son approbation des pages de tarif révisées dans les 30 jours.

32. Le Conseil conclut que la demande de Télébec ne satisfait pas à tous les critères d'abstention locale établis dans la décision de télécom 2006-15 modifiée en ce qui concerne la circonscription de Sainte-Victoire. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande d'abstention de la réglementation de Télébec concernant les services locaux de résidence dans cette circonscription.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, telle que modifiée par le décret de la gouverneure en Conseil intitulé *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Liste des services visés par l'instance portant sur l'abstention de la réglementation des services locaux*, Décision de télécom CRTC 2005-35, 15 juin 2005, telle que modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-35-1, 14 juillet 2005
- *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005
- *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997, modifiée par la Décision Télécom CRTC 97-19-1, 9 mars 1998

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

**Services locaux admissibles à l'abstention de la réglementation dans la présente décision
(concernant les abonnés du service de résidence seulement)**

| Tarif | Article | Liste des services |
|--------------|----------------|--|
| 25140 | 1.7 | Incitatif pour la récupération de téléphones (Résidence) |
| 25140 | 2.15 | Service fourni aux bateaux, aux remorques et aux trains immobilisés |
| 25140 | 2.5 | Téléphones (disponibles uniquement pour les services de ligne à deux abonnés ou à postes groupés) |
| 25140 | 3.1 | Frais de distance locale |
| 25140 | 8.4 | Service Afficheur Internet |
| 25140 | 11.1 | Services pour personnes handicapées |
| 25140 | 2.1.2.2 | Service de base de circonscription pour population étudiante |
| 25140 | 2.1.7.1 | Services de base et service régional – Taux mensuels des services de base et des autres frais |
| 25140 | 2.1.7.4 | Services de base et service régional – Taux mensuels des lignes d'accès, des suppléments régionaux et des autres frais |
| 25140 | 2.1.8 | Services de base situés en dehors du développement normal du réseau |
| 25140 | 2.23.2 | Réservation de numéro de téléphone |
| 25140 | 2.27.6 | Taux mensuels des inscriptions supplémentaires |
| 25140 | 2.3.4 | Service de ligne individuelle ou à deux abonnés fourni hors-secteur de taux de base – Frais de distance |
| 25140 | 3.3.17 | Service de suspension de l'accès à l'interurbain |
| 25140 | 3.3.18 | Les services Étoiles |
| 25140 | 3.3.19 | Service de blocage de l'identification du numéro et du nom du demandeur – Blocage systématique par ligne |
| 25140 | 3.3.19 | Service de blocage de l'identification du numéro et du nom du demandeur – Blocage sélectif par appel |
| 25140 | 5.2.6.5 | Service de blocage des appels au service 900 |
| 25140 | 8.7.3 | Service réseau numérique à intégration de services (RNIS) 2B+D Télébec |
| 25140 | 2.19 | Téléphonie évoluée |